

المحاضرة الثالثة: أسس كتابة المراسلات الناجحة

● مقدمة:

- يناقش هذا الفصل أسس ومبادئ كتابة رسائل الأعمال الناجحة قصد تحقيق الأهداف المسطرة، وتركز هذه المبادئ والأسس على ثلاثة مجالات رئيسية وهي:
 - (1) مقومات وخصائص الرسالة الناجحة.
 - (2) إختيار الكلمات بحكمة ودقة.
 - (3) إستخدام الأسلوب سهل القراءة.

● أولاً: خصائص الرسالة الفعالة

(1) الوضوح

- استخدام الكلمات البسيطة والمألوفة والدقيقة

- استخدام الجمل والفقرات القصيرة

(2) ترابط وتماسك الرسالة من خلال:

- البنية اللغوية المتوازنة

- استخدام كلمات الوصل

- استخدام العناوين للأفكار الرئيسية

- إعداد الخطوط العريضة للأفكار الهامة

(3) الإيجاز:

- ذكر الحقائق الهامة فقط.

- المباشرة في الطرح.

- عدم التكرار

(4) الواقعية ومخاطبة الحواس:

- على مستوى المعلومات التي تتضمنها الرسالة "عرض بشكل مباشر ومحدد وصريح ولبق".

- على مستوى الأسلوب "إستخدام الأسماء الملموسة، إستخدام الأفعال الدالة على الإجراء، إستخدام

صيغة المبني للمعلوم، إضافة النعوت المكملة" ..

(5) بناء السمعة الحسنة من خلال:

- الكتابة من وجهة نظر المرسل

- اللباقة والاعتبار

- التأكيد على الإيجابيات

- الفائدة للقارئ

(6) الدقة والمصداقية.

(7) الكمال والشمول.

• **ثانياً: إختيار الكلمات بحكمة ودقة:**

- أن المعنى الحقيقي لما نكتبه ليس في الكلمات نفسها، إنما في عقل الكاتب، ولتحقيق الإتصال الناجح يجب أن تمثل كلمات الرسالة نفس الشيء والمعنى في عقل كل من المرسل والمستقبل، وهي مهمة صعبة لتفاوت الإدراك.
- لأجل تقليص احتمالات سوء الإتصال فيما يتعلق بكتابة الرسائل يجب الأخذ في الإعتبار لجملته جوانب من أهمها:
 - A. مبدأ التكيف اي اختيار الكلمات الملائمة للقارئ وشخصيته وخلفيته العلمية.
 - B. مراعاة أهداف الرسالة، الهدف الرئيسي للرسالة "اعلام، شرح، تغيير" والهدف الثانوي المتعلق بهدف العلاقات العامة "السمعة الجيدة والنية الحسنة" بنبرة يجب أن تنال ثقة القارئ.
 - C. نوعية الكلمات المختارة: واقعية، محددة، بسيطة، مبنية للمعلوم، ايجابية، قصيرة، محادثة، مألوفة، مباشرة
 - D. التوفيق بين المبني للمعلوم والمجهول.
 - E. الميل نحو الاثبات اكثر من النفي "إخبار القارئ ما نستطيع فعله لا ما لا نستطيع فعله"
 - F. الموازنة بين الاسهاب والايجاز
 - G. تفضيل الكلمات المألوفة

• **ثالثاً: تسهيل توصيل وقراءة الرسالة:**

- 1) **الموضوع:** صياغته بشكل واضح ومشوق
- 2) **بداية الرسالة:** واضحة ومباشرة
- 3) **وضع الاستنتاجات في البداية او النهاية حسب اهتمامات وموقف القارئ، مصداقية المرسل،**
- 4) **نهاية الرسالة:** يجب ان تكون ذات اثر قوي:
 - تكرار النقاط الرئيسية
 - ذكر النتائج المرغوبة
 - اقتراح ما يجب فعله
 - اقتراح الخطوات التالية
- 5) **العناوين:** خاصة في الرسائل الطويلة وقد تحتوي على رئيسية وفرعية وثانوية وهي ذات دلالة واضحة على محتوى الرسالة وبالتالي يجب أن نراعي:
 - توضيح العلاقة بين الافكار
 - المعنى والدلالة الواضحة للعناوين
 - توازي العناوين وتناسب حجمها وترقيمها
- 6) **الوسائل الفنية:** من ألوان وسطور ومسافات بيضاء وتعميق للخط وغيرها مما يلفت إنتباه القارئ وينبهه ولكن دون مغالاة تفقد الرسالة أهميتها وتربك القارئ بكثرتها.

• **الاسلوب سهل القراءة:**

- يشمل أسلوب الكتابة عدة عناصر: التنظيم والترتيب وبنية الجملة وطولها وبنية الفقرة وطولها واختيار الكلمات.
- يشير الأسلوب إلى الطريق التي يعرض من خلالها الكاتب أفكاره.
- الأسلوب سهل القراءة يساعد القارئ على فهم ما كتب من خلال قراءة الرسالة مرة واحدة بتمعن ولكن بسرعة.
- يجب مراعاة أن رسائل الأعمال تستهدف الحصول على رد فعل وإستجابة القارئ وليس على إعجابه بأسلوب القراءة.
- لأجل أسلوب سهل القراءة يتميز بالوضوح والفعالية، يجب الأخذ في الإعتبار لما يلي:

- (1) تكييف الرسالة لتتلاءم مع القارئ
- (2) استخدام المسافات البيضاء
- (3) جعل الجمل وال فقرات القصيرة وواضحة وبسيطة
- (4) تجنب الحشو والتفاصيل غير الضرورية
- (5) كل جملة أو فقرة تتضمن فكرة واحدة
- (6) الحرص على ترابط الافكار
- (7) استخدام النبرة واللهجة غير الرسمية وغير الجافة
- (8) تنويع الكلمات لتشويق القارئ وإثارة إهتمامه.
- (9) اللغة السليمة "احترام قواعد اللغة".